Commissariat aux langues officielles

2009-2010

Rapport sur le rendement

L'honorable Josée Verner
Présidente du Conseil privé de la Reine pour le Canada

Table des matières

Mot du commissaire aux langues officielles 1

Section I – Survol 3

- Renseignements sommaires 3
- Sommaire du rendement 4
- Contribution des priorités au résultat stratégique 6
- Analyse du risque 11
- Profil des dépenses 13
- Crédits votés et crédits législatifs 15

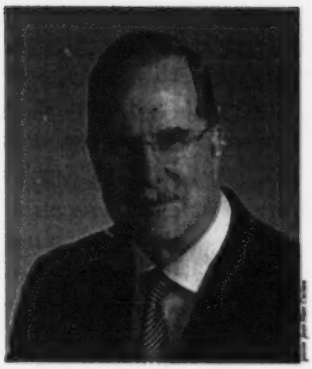
Section II – Analyse des activités de programme 17

- Résultat stratégique 17
- Première activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité 18
- Deuxième activité de programme : Promotion par la politique et les communications 23
- Troisième activité de programme : Services internes 30
- Leçons apprises 34

Section III – Renseignements supplémentaires 35

- Principales données financières 35
- Liste des tableaux supplémentaires 40
- Autres sujets d'intérêt 40

Mot du commissaire aux langues officielles



En qualité de commissaire aux langues officielles, j'ai l'honneur et le privilège de faire rapport au Parlement sur la situation des deux langues officielles du pays et d'indiquer dans quelle mesure les institutions fédérales respectent leurs obligations en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

Il m'incombe de prendre toutes les mesures et les actions qui sont à ma disposition pour assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et de veiller à ce que les institutions fédérales se conforment à l'esprit et à l'intention de la *Loi* dans l'administration de leurs affaires, notamment en ce qui a trait à la promotion du français et de l'anglais au sein de la société canadienne. J'ai recours à un éventail de mesures, lesquelles incluent les enquêtes sur les plaintes, des interventions devant les tribunaux, la vérification de la conformité des institutions fédérales, la comparution devant les comités parlementaires, des entrevues ainsi que la participation à des conférences et à des rencontres d'étudiants, de fonctionnaires et de membres du Parlement.

Tous les agents du Parlement sont tenus d'être transparents dans la façon dont ils dépensent les fonds qui leur sont alloués et d'être aussi précis que possible dans la façon dont ils s'efforcent de remplir leur mandat. Nous sommes tous, en quelque sorte, les garants des valeurs canadiennes qui transcendent le débat politique partisan et les prises de position politiques du gouvernement de l'heure. Et la dualité linguistique – qui fait partie intégrante de notre identité en tant que pays – est l'une de ces valeurs.

Dans deux discours du Trône et par sa présentation de la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013, le gouvernement du Canada a réaffirmé son engagement à l'égard de la dualité linguistique, une valeur canadienne, et de sa conformité à l'esprit de la *Loi* et à l'intention du législateur. Pour sa part, le premier ministre a été exemplaire par son usage public des deux langues officielles. Parallèlement toutefois, le gouvernement a pris des mesures qui ont nui à sa capacité de s'acquitter de son engagement. Et cette année, certains signes perturbants portent à croire qu'il n'est pas intéressé à préserver son expertise en matière de langues officielles, gagnée de haute lutte. La restructuration du Centre d'excellence en langues officielles a considérablement réduit la capacité du Secrétariat du Conseil du Trésor à s'acquitter de ses responsabilités. Naturellement, ma tâche s'en trouve compliquée.

Il est essentiel d'établir des priorités claires si l'on veut atteindre des objectifs stratégiques. J'espère que le présent rapport sur le rendement saura témoigner de notre détermination à poursuivre le travail requis pour réaliser les idéaux portés par la *Loi sur les langues officielles*.

Graham Fraser

Section I – Survol

Renseignements sommaires

Raison d'être

Le mandat du commissaire aux langues officielles est de promouvoir la *Loi sur les langues officielles,* de veiller à sa mise en œuvre intégrale, de protéger les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens, et de promouvoir la dualité linguistique et le bilinguisme au Canada.

Responsabilités

Le mandat du commissaire aux langues officielles lui est conféré par l'article 56 de la *Loi sur les langues officielles* :

> Il lui incombe de prendre, dans le cadre de sa compétence, toutes les mesures visant à assurer la reconnaissance du statut de chacune des langues officielles et à faire respecter l'esprit de la présente loi et l'intention du législateur en ce qui touche l'administration des affaires des institutions fédérales et, notamment, la promotion du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire est donc tenu de prendre toutes les mesures nécessaires qui sont dans les limites de sa compétence pour atteindre les trois grands objectifs de la *Loi sur les langues officielles,* à savoir :

- l'égalité du français et de l'anglais au sein du Parlement, du gouvernement du Canada, de l'administration fédérale et des institutions assujetties à la *Loi*;
- le maintien et l'épanouissement des communautés de langue officielle au Canada;
- l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Le commissaire aux langues officielles est nommé par commission sous le grand sceau, après approbation par résolution du Sénat et de la Chambre des communes, pour un mandat de sept ans. Il relève directement du Parlement.

Dans ce contexte, le Commissariat aux langues officielles a un mandat distinct en vertu de la *Loi sur les langues officielles.* Chaque institution fédérale est responsable de la mise en œuvre de la *Loi* dans sa sphère de compétence. Les entités fédérales suivantes ont toutefois des responsabilités précises en matière de langues officielles :

- le Secrétariat du Conseil du Trésor;
- le ministère du Patrimoine canadien;
- le ministère de la Justice;
- la Commission de la fonction publique du Canada;
- l'École de la fonction publique du Canada;
- les Comités permanents des langues officielles de la Chambre des communes et du Sénat.

Résultat stratégique et architecture des activités de programme

Compte tenu de son mandat, le Commissariat aux langues officielles a défini un résultat stratégique unique, qu'il s'efforce d'atteindre au moyen de trois activités de programme (deux activités opérationnelles et une de gestion).

Résultat stratégique	Les droits des Canadiens et des Canadiennes, en vertu de la *Loi sur les langues officielles*, sont protégés, et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.	
Activités de programme	1. Protection par l'assurance de la conformité	2. Promotion par la politique et les communications
	3. Services internes	

Harmonisation de l'architecture des activités de programme avec les résultats du gouvernement du Canada

Le commissaire aux langues officielles est un haut fonctionnaire qui rend directement compte de ses activités au Parlement; par conséquent, il est indépendant du gouvernement. Le résultat stratégique et les résultats attendus de sa charge sont indiqués à la section II du présent rapport sur le rendement.

Sommaire du rendement

Le tableau ci-dessous indique les ressources financières et humaines gérées par le Commissariat aux langues officielles en 2009-2010.

Ressources financières et humaines

Ressources financières pour 2009-2010 (*en milliers de dollars*)		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**
19 935	22 284	21 286
Ressources humaines pour 2009-2010 (ETP*)		
Prévues	**Réelles**	**Écart**
177,5	170,7	6,8

* Équivalents temps plein

En 2009-2010, le total des autorisations attribuées au Commissariat par le Parlement se chiffrait à 22,3 millions de dollars – 19,9 millions par l'entremise du budget principal des dépenses (dépenses prévues) et 2,4 millions par l'entremise du budget supplémentaire des dépenses pour les règlements relatifs aux conventions collectives et le versement d'indemnités de départ et de prestations parentales. Les dépenses réelles du Commissariat en 2009-2010 s'élevaient à 21,3 millions de dollars, soit 1,0 million de moins que le total des autorisations.

Les équivalents temps plein (ETP) prévus représentent la portion du total des autorisations que le Commissariat affecte aux ressources humaines; se reporter à la section II du présent rapport pour de plus amples renseignements à ce sujet. Les ETP réels représentent 96 p. 100 des ETP prévus, comparativement à 87 p. 100 en 2008-2009. Le nombre d'ETP réels est passé de 155,3 à 170,7, ce qui représente une augmentation de 15,4; les employés nommés pour une période indéterminée constituent 88 p. 100 de cette hausse. Le déficit de 6,8 ETP en dotation est lié aux difficultés constantes sur le plan du recrutement du personnel.

Activité de programme	2008-2009 Dépenses réelles (*en milliers de dollars*)	2009-2010* (*en milliers de dollars*)			
		Budget principal des dépenses	Dépenses prévues	Total des autorisations	Dépenses réelles
1. Protection par l'assurance de la conformité	9 537	6 617	6 617	7 284	6 466
2. Promotion par la politique et les communications	11 630	7 159	7 159	7 612	7 260
3. Services internes	Répartition entre les deux activités de programme approuvées	6 159	6 159	7 388	7 560
Total	21 167	19 935	19 935	22 284	21 286

* Pour le cycle du budget des dépenses de 2009-2010 et les cycles ultérieurs, les ressources affectées aux services internes sont affichées séparément de celles des autres activités de programme. Ainsi, elles ne seront plus réparties parmi les autres activités de programme, comme c'était le cas dans le dernier budget principal des dépenses. Ce changement influe sur la comparabilité des dépenses et des données sur les ETP pour chaque activité de programme ainsi que d'un exercice à l'autre.

Le total des autorisations et les dépenses réelles en 2009-2010 indiqués sont les montants qui figurent dans les Comptes publics du Canada de 2009-2010. Les dépenses réelles par activité de programme peuvent être supérieures ou inférieures au total des autorisations affectées par le Commissariat, tant que les dépenses réelles globales n'excèdent pas le total des autorisations. La section II contient des renseignements supplémentaires sur chaque activité de programme, et la partie « Principales données financières » de la section III présente de plus amples renseignements sur le Commissariat en général.

Contribution des priorités au résultat stratégique

Le Commissariat a un objectif stratégique unique : faire en sorte que les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la *Loi sur les langues officielles* soient protégés et respectés par les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi,* et promouvoir la dualité linguistique dans la société canadienne. Le tableau qui suit décrit la façon dont chaque priorité du Commissariat concourt au résultat stratégique, en fonction du rendement attendu indiqué dans le Rapport sur les plans et les priorités.

Priorités opérationnelles	Type	Sommaire du rendement
1. Mettre en œuvre des approches et des stratégies proactives permettant de s'attaquer aux problèmes systémiques de conformité afin de favoriser un changement de culture dans les institutions fédérales.	Engagement antérieur	L'analyse des plaintes et les demandes de renseignements reçues par le Commissariat montre que les institutions fédérales sont aux prises avec certains types de problèmes systémiques liés à la *Loi sur les langues officielles,* qui conduisent à des plaintes récurrentes de même nature. En privilégiant des approches et des stratégies proactives et en adoptant une vision systémique de la conformité, on fera un usage plus efficient des deniers publics à l'appui de la protection et du respect des droits des Canadiennes et des Canadiens en matière de langues officielles. Par exemple, le Commissariat a produit plus de 30 portraits des institutions fédérales, qu'il mettra à profit à l'interne pour élaborer des interventions stratégiques pouvant aider à résoudre les problèmes systémiques. Le commissaire communique également régulièrement avec les administrateurs généraux par l'intermédiaire d'un rapport semestriel afin de mettre en lumière à la fois les difficultés et les succès dans le domaine des langues officielles. Pour renouveler le rôle du commissaire en tant qu'ombudsman linguistique du Canada, le Commissariat a cherché à définir des méthodes permanentes et plus efficientes pour la résolution des plaintes, de même que des moyens pour prévenir les problèmes systémiques. Certaines de ces initiatives reposent sur une approche de coopération. C'est le cas du processus de règlement facilité des plaintes. En outre, une réorganisation au sein du Commissariat a permis l'affectation d'équipes d'analystes à des institutions fédérales particulières en vue d'accroître l'efficacité des relations de travail. **Diriger et mener à bien des vérifications en matière de langues officielles qui examinent expressément les problèmes systémiques de conformité, et s'efforcer d'obtenir l'engagement des institutions pour les résoudre.** Cette année, le Commissariat a eu recours à son processus de vérification pour obtenir, de la part des institutions fédérales, un engagement plus concret relativement au règlement des problèmes de conformité à la *Loi sur les langues officielles.* Les vérifications ont mis l'accent sur des problèmes systémiques, comme la formation individuelle (au ministère de la Défense nationale) et la façon dont le personnel assurant le service de première ligne comprend ses obligations linguistiques (à l'aéroport d'Halifax). **Utiliser le bulletin de rendement des institutions fédérales en matière de langues officielles afin d'inciter les principaux ministères fédéraux à s'attaquer aux problèmes systémiques de conformité.** L'examen, en 2009-2010, de l'exercice du bulletin de rendement qu'utilise le Commissariat a permis d'y apporter des changements qui améliorent son efficacité. Cet exercice demeure axé sur les résultats. Cette année,

		16 institutions fédérales ont été évaluées. Elles ont été choisies en fonction du nombre total de plaintes à leur endroit, du nombre de plaintes se rapportant à la partie V ainsi que selon leur taille et leur rendement au dernier bulletin. Par exemple, le Commissariat a de nouveau évalué le Service correctionnel du Canada et a évalué, pour la première fois, Ressources naturelles Canada, le but étant d'établir le rendement d'un plus grand nombre d'institutions assujetties à la *Loi sur les langues officielles*. **Négocier et signer des protocoles d'entente avec certaines institutions fédérales.** En raison des efforts du Commissariat sur d'autres fronts, il a été inutile d'élaborer les protocoles d'entente prévus avec des institutions.
2. Promouvoir la connaissance et le respect des deux langues officielles du Canada comme des éléments importants du leadership au sein des institutions fédérales.	Engagement antérieur	Un solide leadership au sein des institutions fédérales est un élément clé pour que celles-ci évoluent vers une culture favorisant à la fois le respect des droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens et la conformité à la *Loi sur les langues officielles*. En 2009-2010, le Commissariat a pris plusieurs mesures pour renforcer le leadership au sein de ces institutions. **Surveiller l'intégration des composantes des langues officielles dans l'Initiative de renouvellement de la fonction publique.** Le Commissariat a observé la mise en œuvre de l'Initiative de renouvellement de la fonction publique du Canada en s'attachant particulièrement aux mesures prises par les administrateurs généraux pour favoriser un climat de travail plus propice à l'utilisation du français et de l'anglais (comme le recommandait le rapport annuel 2007-2008 du commissaire). **Continuer de travailler de manière proactive avec les conseils fédéraux régionaux.** Les conseils fédéraux régionaux jouent un rôle essentiel dans la défense des langues officielles au sein de la fonction publique, à l'échelle du pays. Parmi les points saillants relatifs à la collaboration du Commissariat avec ces conseils figurent la présentation des carrières dans la fonction publique au Québec aux étudiants d'universités anglophones, une discussion avec des cadres supérieurs de la Nouvelle-Écosse sur le leadership en matière de langues officielles et l'obtention d'un engagement soutenu à l'appui des langues officielles de la part des conseils fédéraux de l'Alberta et du Pacifique. **Analyser, dans le cadre de travaux de recherche, les compétences essentielles qui sont nécessaires pour assurer un leadership efficace dans une fonction publique bilingue.** Pour ce faire, le Commissariat a réalisé trois études de cas, organisé dix groupes de discussion et consulté quelque 20 experts en langues officielles pour en valider les résultats. L'étude devrait être publiée à l'automne 2010. **Élaborer une stratégie pour inciter le gouvernement à prendre des mesures afin de combler la pénurie de juges bilingues dans les cours supérieures et les tribunaux fédéraux.** Le Commissariat a continué de déployer des efforts afin de résoudre le problème de l'accès à la justice dans les deux langues officielles, attribuable à la pénurie de juges bilingues dans les cours supérieures et les tribunaux fédéraux. Le commissaire s'est adressé au Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes au sujet du projet de loi C-232, qui propose une modification de la *Loi sur la Cour suprême* selon laquelle les juges seraient tenus d'entendre les causes en français ou en anglais sans l'aide d'un interprète. Sa comparution a enrichi le débat au Parlement et dans l'ensemble de la société canadienne.
3. Agir comme bâtisseur de ponts entre les communautés de	Engagement antérieur	Du fait que le résultat stratégique unique du Commissariat concerne la promotion de la dualité linguistique au Canada et compte tenu du rôle possible des politiques, des programmes et des activités du gouvernement à

langue officielle en situation minoritaire et les institutions fédérales, de manière à ce que les politiques, les programmes et les activités soutiennent le développement de ces communautés.		l'appui de l'épanouissement des communautés linguistiques en situation minoritaire, le Commissariat s'est fait un devoir de créer des liens entre les institutions fédérales et les communautés de langue officielle en situation minoritaire qui dépendent d'elles pour disposer d'une politique publique éclairée et de programmes d'appui. **Surveiller la mise en œuvre de la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 et l'établissement du nouveau Programme d'appui aux droits linguistiques.** Par son rôle d'agent de liaison, le Commissariat a été appelé à surveiller – à l'échelle régionale et nationale – la mise en œuvre de la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013, y compris son Programme d'appui aux droits linguistiques, nouvellement créé. Ce programme offre un mécanisme essentiel à l'épanouissement des communautés de langue, lequel facilite leur accès aux tribunaux à titre de moyen de protéger leurs droits constitutionnels. **Profiter du 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* pour sensibiliser les institutions fédérales et la population canadienne au rôle qu'elles peuvent jouer dans la promotion de la dualité linguistique.** Le 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* a été le thème de la plupart des activités de liaison du Commissariat au cours de l'exercice. Le commissaire et le Commissariat ont stimulé le dialogue sur la dualité linguistique au Canada, notamment par la tenue d'une conférence nationale sur l'histoire et l'avenir de la *Loi,* et par l'organisation d'une exposition itinérante de caricatures inspirées des questions linguistiques, qui a attiré plus de 100 000 visiteurs dans 65 collectivités du pays. **En privilégiant une approche participative, travailler avec trois communautés francophones de l'Ouest canadien à définir des indicateurs et les résultats dans les principaux secteurs de vitalité.** Le Commissariat a poursuivi son projet de recherche participative avec des collectivités francophones de l'Ouest : en Saskatchewan, en Alberta et en Colombie-Britannique. En février, le Commissariat a publié une étude qui montre comment les communautés francophones rurales de la Saskatchewan ont renforcé leur cohésion et leur esprit d'entreprise grâce à une initiative pour la reconnaissance de leurs produits agricoles et pour la création d'un label indiquant que ceux-ci proviennent d'un même « terroir »[1]. Le regain de vitalité associé à ce type d'entreprise a favorisé le resserrement des liens entre des communautés anglophones et francophones de la Saskatchewan. Les autres études sur les indicateurs de vitalité devaient être publiées en avril 2010. **Renforcer la vitalité des communautés grâce à diverses initiatives, notamment des discussions avec les administrations aéroportuaires assujetties à la *Loi*, en vue d'améliorer les services offerts dans les deux langues officielles.** Le Commissariat a ciblé trois administrations aéroportuaires clés en 2009-2010 en vue d'améliorer les services dans les deux langues officielles dans les aéroports et de renforcer la vitalité des communautés de langue officielle à Halifax, à Toronto et à Vancouver.

[1] Terroir : notion d'appartenance à un territoire, définie par une communauté humaine laquelle génère et accumule au fil de son histoire des caractistiques culturelles, des connaissances et des pratiques distinctives qui se fondent sur un système d'interactions entre l'environnement naturel et les facteurs humains. (Voir UNESCO, *Un projet pour les terroirs du monde,* dossier d'information pour la 34e Conférence générale de l'UNESCO, du 16 octobre au 3 novembre 2007.)

4. Inciter les institutions fédérales à intégrer la dualité linguistique dans l'élaboration et la mise en œuvre de leurs politiques, de leurs programmes et de leurs activités au sein d'une société canadienne diversifiée.	Engagement antérieur	Au fil de l'évolution du paysage démographique canadien, la promotion de la dualité linguistique exige des mesures concrètes de la part du gouvernement pour préserver le bilinguisme officiel. **Surveiller l'intégration des langues officielles dans les travaux préparatoires en vue des Jeux olympiques de Vancouver 2010, afin que ceux-ci soient un événement réellement bilingue.** Le Commissariat a surveillé l'intégration des langues officielles dans les travaux préparatoires en vue des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de Vancouver 2010 pour faire en sorte que l'événement soit véritablement bilingue. Une campagne de sensibilisation a été menée au début de 2009 auprès de 20 institutions fédérales pour que les langues officielles occupent une place de choix dans les préparatifs des Jeux. **Continuer de sensibiliser les institutions fédérales à leur obligation d'offrir des services au cours des Jeux de Vancouver 2010.** Après que le Commissariat eut rencontré les représentants des institutions à Ottawa et à Vancouver pour évaluer le succès des efforts de sensibilisation, des entrevues de suivi ont été réalisées auprès de onze institutions clés ayant participé à la prestation de services au cours des Jeux. L'étude de suivi du rapport *Vancouver 2010, une occasion en or : viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international*, a été publiée en septembre. Elle présente une évaluation de l'état de préparation du Comité d'organisation des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010 à Vancouver (COVAN), de Patrimoine canadien et de diverses institutions fédérales dans le but de satisfaire aux exigences relatives aux langues officielles et de répondre à la demande accrue de services bilingues. Le rapport contenait des recommandations précises au sujet des derniers préparatifs pour les Jeux. Un système de réponse rapide a été mis sur pied pour donner suite aux plaintes déposées au cours des Jeux. Le personnel du Commissariat a effectué des vérifications ponctuelles des services offerts par certaines institutions fédérales, y compris dans diverses installations olympiques. Le Commissariat a également consacré une section de son site Web aux Jeux olympiques et paralympiques. Après les Jeux, le Commissariat a entrepris d'assurer un suivi de sa recommandation aux institutions de faire rapport sur leurs réalisations et les enseignements tirés durant leur déroulement. **Continuer d'approfondir sa compréhension de la relation entre la diversité culturelle et la dualité linguistique par une recherche active.** Le Commissariat a publié un rapport sur le forum qu'il avait organisé à Vancouver, l'année dernière. Dans le cadre de ce forum, il avait invité des Canadiennes et des Canadiens de divers horizons à faire part de leurs points de vue sur la dualité linguistique. Le prochain forum, prévu à l'origine à Montréal au cours de l'exercice actuel, a été reporté à 2012, mais un autre forum doit se tenir à Halifax, en 2011. **Effectuer une étude sur les possibilités d'apprentissage en langue seconde dans toutes les universités canadiennes.** Comme autre mesure importante pour favoriser la dualité linguistique, le Commissariat a effectué une étude sur les possibilités d'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes. L'étude recommandait que les universités jouent un plus grand rôle dans le continuum de l'apprentissage de la langue seconde. En stimulant les efforts pour aider les étudiants à conserver, voire à renforcer leurs aptitudes dans leur langue seconde, le gouvernement fédéral non seulement facilitera le recrutement des 5 000 employés bilingues dont il a besoin chaque année pour remplacer la vague de

		retraités de la fonction publique, mais il favorisera également une plus grande cohésion sociale grâce au partage d'une identité bilingue et à une meilleure compréhension au sein de la société canadienne. Une carte Web a été créée pour montrer les possibilités actuelles en matière d'apprentissage en langue seconde dans les universités du pays.

Priorités de gestion	Type	Sommaire du rendement
5. Favoriser la croissance et le renouvellement du personnel du Commissariat et renforcer l'application des principes et des pratiques de saine gestion.	Engagement antérieur	En tant que petite organisation travaillant dans un environnement complexe et ayant pour mandat d'exercer une influence sur un large éventail d'intervenants, malgré son budget modeste, le Commissariat a besoin de s'appuyer sur une gestion des ressources humaines de pointe, des outils de gestion de l'information extrêmement perfectionnés et de bonnes pratiques de gestion financière. **Poursuivre, sur trois ans, la mise en œuvre du Plan stratégique pour la gestion des ressources humaines.** Au cours de la mise en œuvre du Plan, le Commissariat a fait des progrès dans divers domaines, tels que la planification de la relève, les outils de sélection et de formation axés sur les compétences ainsi que l'amélioration du perfectionnement professionnel des analystes des plaintes. Le Commissariat a connu une baisse considérable du taux de roulement de son personnel, qui est passé de 22 p. 100, en 2008-2009, à 11 p. 100, au cours de la période visée par le rapport. **Amorcer la mise en œuvre de la première phase du Plan stratégique quinquennal de gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI).** Le Commissariat avait envisagé d'amorcer la première phase de son Plan stratégique quinquennal de GI/TI, mais un manque de financement adéquat a freiné le démarrage des activités cette année. Certes, l'infrastructure de TI a fait l'objet de certaines mises à niveau, mais le Commissariat n'en bénéficiera probablement pas entièrement s'il n'investit pas en même temps dans le perfectionnement de ses systèmes de GI. Le Commissariat a déjà beaucoup travaillé à l'élaboration d'une soumission au Conseil du Trésor pour demander le financement requis, mais ces démarches prennent du temps. Il continue néanmoins de se préparer en vue d'être en mesure de mettre les bouchées doubles si le financement demandé se concrétise. **Continuer d'améliorer le cadre de responsabilisation de gestion du Commissariat et ses pratiques de gestion.** Le Commissariat a fait des progrès dans l'élaboration de son cadre de mesure du rendement. Ainsi, il a recueilli des données de référence pour faciliter l'élaboration de normes de service dans plusieurs de ses activités. Le Commissariat continue également à intégrer la gestion du risque à ses processus de planification stratégique et opérationnelle, et il a élaboré et mis en œuvre un modèle de gestion du risque qui fait maintenant partie intégrante du plan opérationnel de chaque direction générale.

Analyse du risque

Plusieurs facteurs ont une incidence sur le rendement du Commissariat aux langues officielles. Ils sont définis brièvement dans les paragraphes qui suivent afin de fournir un contexte au présent rapport.

Premièrement, le Commissariat observe qu'il y a encore des obstacles systémiques à la conformité intégrale à la *Loi sur les langues officielles.* Comme nous l'avons indiqué dans le rapport annuel de 2009-2010, « de nombreux signes révèlent cependant que des institutions fédérales continuent de voir la dualité linguistique comme un fardeau plutôt que comme une valeur, comme un oubli qu'on répare après coup plutôt qu'un réflexe, comme une obligation juridique à gérer plutôt qu'une source de fierté et une composante de l'identité d'une organisation ». En 2009, l'Agence de la fonction publique du Canada a été abolie, et les diverses responsabilités relatives aux langues officielles ont été transférées au Bureau du dirigeant principal des ressources humaines (BDPRH), nouvellement créé. Il revient maintenant à cette organisation de définir les modalités que doivent respecter les institutions fédérales dans la prestation de services dans les deux langues officielles, le maintien d'un climat de travail propice à l'utilisation du français et de l'anglais, ainsi que pour assurer l'entière participation des deux groupes linguistiques à la fonction publique. Pour s'acquitter de son rôle de chef de file dans l'élaboration et la surveillance des politiques en matière de langues officielles, le BDPRH s'appuie sur une de ses composantes, le Centre d'excellence en langues officielles. Or, les ressources du Centre ont été considérablement diminuées cette année. En conséquence, le Secrétariat du Conseil du Trésor a cessé d'offrir aux institutions des services d'interprétation de la *Loi sur les langues officielles* ou des politiques se rapportant aux enjeux relatifs aux langues officielles qui les concernent expressément. Ces changements ont épuisé le bassin de ressources déjà restreint du Commissariat, qui continue de déployer son rôle renouvelé d'ombudsman, de nouer des relations de collaboration avec les institutions et de promouvoir à la fois la connaissance et le respect des deux langues officielles du Canada en tant qu'élément important du leadership au sein des institutions fédérales. Dans le cadre des mesures proactives qu'il a adoptées, le Commissariat a concentré ses efforts sur les problèmes systémiques de conformité et il travaille plus étroitement avec certaines institutions en vue d'obtenir leur engagement à mettre en place des solutions durables.

Le Canada est actuellement aux prises avec des défis sur les plans économique, politique et social, et cette situation peut donner l'impression que la *Loi sur les langues officielles* est, dans le contexte, moins importante ou moins pertinente. Le Commissariat continue d'exercer avec vigueur son rôle de surveillance, en intervenant en amont, à l'étape de l'élaboration de lois, de règlements et de politiques afin que les droits linguistiques demeurent une préoccupation de premier ordre pour les dirigeants. Fait encourageant, le Discours du Trône de 2010 a réitéré l'engagement du gouvernement à l'égard de la Feuille de route pour la dualité linguistique canadienne 2008-2013 et réaffirmé que les deux langues officielles du pays constituent une valeur nationale clé.

Deuxièmement, en tant que haut fonctionnaire du Parlement, le commissaire doit maintenir son indépendance du gouvernement afin de fournir des avis et de l'information non biaisés au Parlement ainsi qu'aux organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*. Les hauts fonctionnaires du Parlement, nommés par le gouverneur en conseil avec l'approbation du Parlement, sont chargés de mener à bien un mandat conféré par la loi, qui implique souvent un rôle de supervision ou de vérification par rapport aux actions du pouvoir exécutif. Ils relèvent directement du Parlement quant à l'exécution de ce mandat. Le commissaire aux langues officielles applique, en tout ou en partie, les politiques administratives des organismes centraux. C'est pourquoi son indépendance peut être remise en question si elle n'est pas bien comprise. D'importants progrès ont été réalisés dans la clarification des principes qui s'appliquent aux hauts fonctionnaires du Parlement grâce à la décision du Conseil du Trésor, en juin 2009, de modifier plusieurs instruments de politiques en vue de reconnaître leur indépendance. Le Commissariat continuera de collaborer avec les organisations d'autres hauts fonctionnaires du Parlement en vue de clarifier et de renforcer le rôle du Panel parlementaire en tant que mécanisme indépendant pour le financement et la surveillance de ces hauts fonctionnaires.

Troisièmement, comme c'est le cas dans l'ensemble de la fonction publique fédérale, le Commissariat subit une perte sans précédent de connaissances et de compétences en raison du départ à la retraite massif de membres de la génération du baby-boom. Le défi, à l'échelle du système, consiste à préserver les connaissances des experts qui partent et à recruter de nouveaux spécialistes dans des groupes fonctionnels, comme les enquêtes et les communications, ainsi que dans les domaines des finances et de la gestion des ressources humaines, qui connaissent une grave pénurie de candidats qualifiés. Au cours de l'exercice, le Commissariat, qui a mis en œuvre le deuxième volet de son Plan stratégique triennal pour la gestion des ressources humaines, a pu réduire le taux de roulement de ses employés comparativement à l'exercice 2008-2009. En mettant l'accent sur la dotation et le recrutement, le Commissariat a pu atteindre la pleine capacité à la fin de l'exercice, mais il demeure une organisation en mouvement : de nombreux employés sont en formation à mesure qu'il s'adapte au renouvellement de son rôle d'ombudsman. Entretemps, comme l'ont confirmé les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2008, les problèmes de charge de travail demeurent une préoccupation majeure pour le Commissariat. C'est pourquoi le commissaire a amorcé une révision des services votés afin d'assurer l'usage le plus efficace possible des ressources publiques qui lui sont confiées.

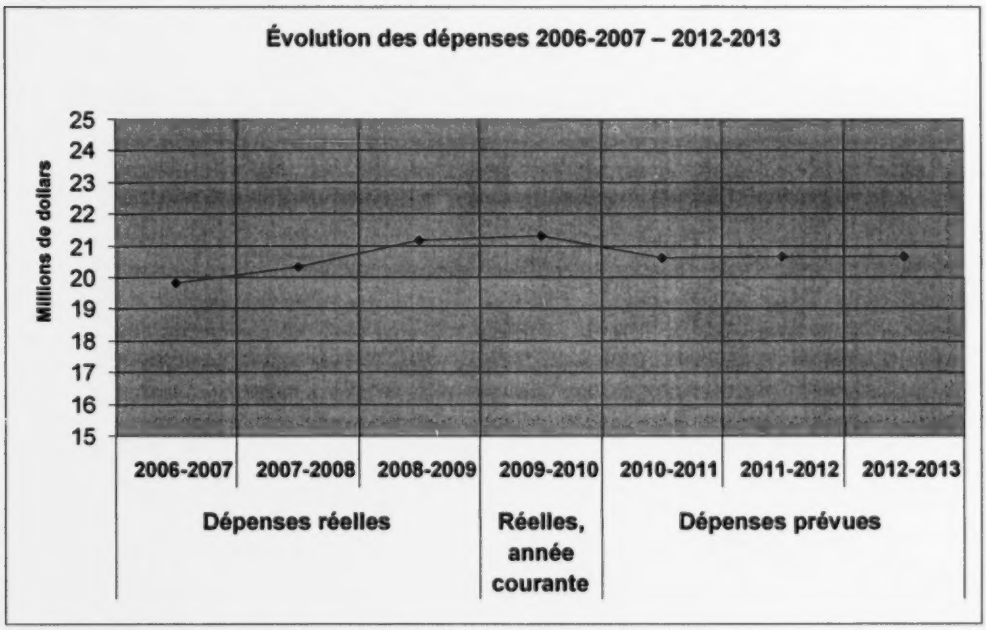
Quatrièmement, les fonctions actuelles du Commissariat, de même que les nouveaux processus décrits précédemment, nécessitent des systèmes technologiques et des outils toujours plus perfectionnés en vue de gérer efficacement les banques d'information dans un environnement sécurisé. Cela exige des connaissances spécialisées et une capacité accrue pour répondre aux demandes croissantes des gestionnaires. En outre, l'infrastructure technique du Commissariat et ses applications fonctionnelles actuelles sont devenues désuètes. On risque donc de perdre des données historiques de l'organisation. En effet, l'infrastructure de GI/TI du Commissariat repose sur des systèmes opérationnels dépourvus de soutien. Quant aux données sur ses ressources financières et humaines, plusieurs éléments font défaut, dont une gestion commune des ressources, l'accès à l'information et les fonctions de partage des données de production de rapports. Enfin, la plateforme Internet du Commissariat n'est pas conçue pour atteindre un niveau de prestation de services durable. Tandis que se poursuit la dégradation de l'infrastructure

de soutien du Commissariat, la façon dont le commissaire mène ses activités évolue et exige des actions proactives pour la modernisation des opérations. Or, trop souvent, le financement réservé pour les mises à niveau de l'infrastructure doit être affecté au lieu à la réparation des pannes graves des systèmes de GI/TI.

Le Commissariat travaille à l'élaboration d'une soumission au Conseil du Trésor pour obtenir le financement ponctuel dont il a besoin pour mettre fin à ces sérieuses lacunes.

Profil des dépenses

Le tableau ci-dessous illustre la tendance des dépenses du Commissariat aux langues officielles sur sept ans : les dépenses réelles des trois derniers exercices et de l'exercice courant 2009-2010, et les dépenses prévues des trois prochains.

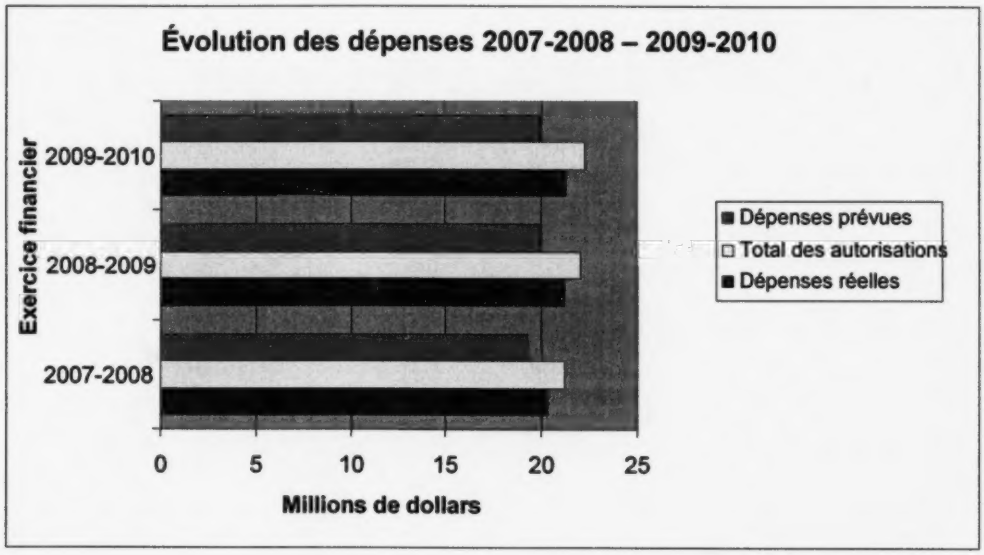


Les dépenses réelles du Commissariat pour 2009-2010 se chiffraient à 21,3 millions de dollars, une augmentation de 7 p. 100 par rapport à 2006-2007. Cette hausse est essentiellement attribuable au budget supplémentaire des dépenses pour les règlements relatifs aux conventions collectives, le versement d'indemnités de départ et de prestations parentales, et le financement additionnel reçu en 2007-2008 pour l'élaboration et la mise en place des fonctions d'accès à l'information et de vérification interne afin de satisfaire aux nouvelles exigences de la *Loi fédérale sur la responsabilité*. Ces deux nouvelles fonctions permettent au Commissariat de faire davantage preuve de transparence dans ses pratiques de gestion.

Les dépenses prévues de 2010-2011 à 2012-2013 ne comprennent que le budget principal des dépenses. Elles ne tiennent pas compte des répercussions des mesures de limitation des coûts

dans le budget de 2010, qui seront mises en place au cours de l'exercice financier de 2010-2011. Le Commissariat s'attend à ce que la diminution du financement atteigne de 150 000 $ à 200 000 $.

Le tableau suivant fait état de la tendance des dépenses du Commissariat sur une période de trois ans. Des renseignements supplémentaires sont présentés dans la section III de ce rapport, dans la partie « Principales données financières ».



Crédits votés et crédits législatifs

Le tableau ci-dessous présente les crédits votés, approuvés par le Parlement dans le budget principal des dépenses, de même que les projets de loi de crédits. Le budget principal des dépenses est fourni par le Secrétariat du Conseil du Trésor.

		2007-2008 *(en milliers de dollars)*	2008-2009 *(en milliers de dollars)*	2009-2010 *(en milliers de dollars)*	
Crédits votés ou crédits législatifs	**Libellé tronqué du crédit voté ou législatif**	**Dépenses réelles**	**Dépenses réelles**	**Budget principal des dépenses**	**Dépenses réelles**
20	Dépenses du Programme	18 384	19 173	17 849	18 879
Postes législatifs	Contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés	1 962	1 994	2 087	2 307
	Total	20 346	21 167	19 935	21 286

Les chiffres dans la colonne des crédits votés ou législatifs de 2009-2010 ne correspondent pas au total indiqué, car ils ont été arrondis.

Les dépenses réelles comprennent les dépenses prévues dans le budget principal des dépenses et le budget supplémentaire des dépenses, en ce qui concerne les règlements relatifs aux conventions collectives et le versement d'indemnités de départ et de prestations parentales. Les dépenses réelles de 2009-2010 sont inférieures à celles de 2008-2009, principalement en raison d'une baisse des services d'aide temporaire liée à la hausse du recrutement de personnel. Les contributions aux régimes d'avantages sociaux des employés sont plus élevées en 2009-2010; elles sont fixées par le Conseil du Trésor.

Section II – Analyse des activités de programme

Résultat stratégique

Les droits des Canadiennes et des Canadiens en vertu de la *Loi sur les langues officielles* sont protégés, et les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* respectent ces droits, et la dualité linguistique est favorisée dans la société canadienne.

Le résultat stratégique unique du Commissariat aux langues officielles consiste à veiller à ce que les droits des Canadiennes et des Canadiens garantis par la *Loi sur les langues officielles* soient respectés et protégés, et que la dualité linguistique soit continuellement privilégiée dans la société canadienne. L'organisme joue un rôle de chef de file en incitant les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi* à protéger et à respecter les droits linguistiques des Canadiennes et des Canadiens par l'entremise de leurs politiques et de leurs programmes. Par ailleurs, il incite d'autres intervenants à promouvoir la dualité linguistique dans notre société. Si le Commissariat a un rôle unique à jouer au chapitre de la conformité à la *Loi sur les langues officielles,* il n'est pas seul : plusieurs autres acteurs fédéraux exercent également des responsabilités à l'appui des objectifs et de la conformité à l'esprit de la *Loi* et à l'intention du législateur. Les indicateurs de rendement utilisés dans le présent rapport visent à mesurer les progrès du Commissariat à l'égard du résultat stratégique, en déterminant l'influence du commissaire en tant que haut fonctionnaire indépendant du Parlement. Grâce à des données fiables sur le rendement témoignant de l'incidence de ses interventions, le Commissariat optimise son efficacité en contribuant à définir les actions à mettre en œuvre ou à modifier.

Les activités de programme du Commissariat visent à lui permettre d'atteindre son résultat stratégique. La présente section décrit les trois activités de programme, résume les résultats attendus[2], énumère les indicateurs de rendement et évalue le rendement du Commissariat pour chacune des activités. Elle précise également les ressources financières et humaines consacrées à chaque activité de programme, explique les avantages des activités du Commissariat pour les Canadiennes et les Canadiens, et résume les leçons apprises en vue d'atteindre le résultat stratégique.

---

[2] Les résultats attendus indiqués dans les tableaux de la présente section sont les mêmes que ceux qui sont énoncés dans le Rapport sur les plans et les priorités 2009-2010 du Commissariat, sauf quelques changements mineurs dans la formulation.

Progrès relatifs au cadre de mesure du rendement du Commissariat aux langues officielles

Le Commissariat a élaboré son premier cadre de mesure du rendement officiel en 2008-2009 et a défini les indicateurs de rendement connexes pour son résultat stratégique ainsi que les résultats de programme attendus. Il avait prévu d'entreprendre, en 2009-2010, la collecte de données de référence pour chaque indicateur, en vue d'éclairer l'élaboration d'objectifs de rendement et de normes de service réalistes. Toutefois, après avoir entamé ces démarches et après avoir consulté le Secrétariat du Conseil du Trésor, le Commissariat a jugé qu'il devait préciser ses indicateurs de rendement. En outre, la quantité de ressources requises pour appuyer les activités du commissaire reliées à la tenue des Jeux olympiques de Vancouver, ainsi que les activités de relations publiques et de promotion pour souligner le 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles,* combinée à la vétusté de la technologie et à la pénurie de ressources pour la gestion de l'information, l'ont empêché de progresser et de finaliser, cette année, son cadre de mesure du rendement. Donc, le Commissariat a dû en repousser mise en œuvre. Le rapport sur le rendement 2009-2010 repose donc en grande partie sur les évaluations subjectives du personnel du Commissariat.

Première activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité

Description de l'activité

Le Commissariat aux langues officielles reçoit les plaintes déposées par des citoyens qui estiment que leurs droits linguistiques n'ont pas été respectés et il enquête sur ces plaintes. De plus, utilisant des outils de mesure du rendement et des instruments de vérification, il évalue la conformité des institutions fédérales et des autres organismes assujettis à la *Loi* et intervient de manière proactive pour prévenir la non-conformité. Le Commissariat peut aussi intervenir devant les tribunaux en cas de non-conformité à la *Loi sur les langues officielles* ou à la Charte canadienne des droits et libertés.

1re activité de programme : Protection par l'assurance de la conformité					
Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
6 617	7 284	6 466	68,0	58,9	9,1

Le total des autorisations comprend le budget principal des dépenses (dépenses prévues), approuvé au début de l'exercice, et le budget supplémentaire des dépenses, approuvé au cours de l'exercice pour la part du Commissariat en ce qui a trait aux règlements relatifs aux conventions collectives et au versement d'indemnités de départ et de prestations parentales.

Le Parlement approuve les crédits (total des autorisations) destinés au Commissariat, et celui-ci affecte ces ressources à ses différentes activités de programme en vue de s'acquitter de son

mandat. En 2009-2010, le Commissariat a affecté 7,3 millions de dollars et 68 équivalents temps plein (ETP) à cette activité de programme. Les dépenses réelles étaient inférieures à l'affectation, en raison principalement d'un déficit en personnel et d'une baisse des dépenses de fonctionnement.

Les ETP prévus reflètent les ressources disponibles dans le cadre du total des autorisations. En 2009-2010, le Commissariat a utilisé 58,9 ETP, ce qui représente 87 p. 100 des 68 qui étaient prévus. Le nombre d'ETP réels a augmenté de 6,1 – les employés nommés pour une période indéterminée constituant 84 p. 100 de cette augmentation. Le déficit de 9,1 ETP au chapitre de la dotation est lié aux difficultés qui persistent en matière de recrutement de personnel.

Des renseignements supplémentaires sont présentés dans la section III de ce rapport, dans la partie « Principales données financières ».

Résultats attendus	Indicateurs de rendement*	Sommaire du rendement
1. Les Canadiennes et les Canadiens reçoivent des réponses pertinentes et en temps opportun à leurs plaintes ainsi qu'à leurs demandes d'intervention et de renseignements.	Pourcentage des réponses du Commissariat aux plaintes, aux demandes d'intervention et aux demandes de renseignements fournies conformément aux normes de service (analyse des statistiques sur le délai d'intervention après l'élaboration des normes de service). Qualité du processus d'enquête (précisé dans le Rapport sur les plans et les priorités en tant que pourcentage de plaintes résolues au moyen d'un processus facilité de	**Enquête sur les plaintes** Du 1er avril 2009 au 31 mars 2010, le Commissariat a ouvert 1 819 dossiers : 3 concernaient une enquête entreprise sur l'initiative du commissaire, 32 constituaient des demandes d'intervention de la part du commissaire, 71, des demandes d'information, et 1 713, des plaintes. De ces 1 713 plaintes, 1 477 étaient admissibles[3] et se rapportaient à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*; 876 étaient directement liées aux compressions budgétaires à la CBC/Radio-Canada, à Windsor. Au cours de cette période, le Commissariat a réglé 916 plaintes admissibles, dont 520 provenaient de l'arriéré de l'exercice précédent; 396 avaient été reçues au cours de l'exercice. À la clôture de l'année financière 2009-2010, le nombre de plaintes admissibles non réglées s'établissait à 1905. Le 1er juin 2009, le Commissariat a mis en œuvre le processus facilité de résolution des plaintes et parachevé une restructuration organisationnelle afin d'améliorer le rôle d'ombudsman du commissaire. Le Commissariat a fait des progrès modestes au cours de l'exercice concernant le cadre de mesure du rendement. Il a élaboré des normes de service de base pour faciliter une évaluation plus rigoureuse des enquêtes et le respect des délais dans la résolution des plaintes.

[3] Une plainte admissible est celle qui est retenue par le commissaire pour faire l'objet d'une enquête, selon l'évaluation préliminaire qui en est faite par le Centre de réception des plaintes, parce qu'elle répond à l'un des critères suivants :

- la situation constitue une infraction à la *Loi sur les langues officielles*, à son esprit ou à l'intention du législateur;
- la plainte concerne une institution fédérale;
- elle se rapporte à un incident ou à une série d'incidents précis.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement*	Sommaire du rendement
	résolution des plaintes : analyse des statistiques sur la méthode de résolution utilisée pour résoudre les plaintes).	
2. Les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles* sont pleinement conscients de leurs obligations en matière de conformité linguistique en vertu de la *Loi* et de ce qu'ils doivent faire afin de les respecter.	Mesure dans laquelle les recommandations concernant les enquêtes, les vérifications et le rapport annuel sont mises en œuvre au cours des deux années suivant leur dépôt. (Suivi et analyse des réponses des institutions fédérales et des organismes aux recommandations du Commissariat.) Pourcentage d'interventions ayant entraîné des améliorations dans les pratiques relatives aux langues officielles dans des institutions fédérales ciblées, au cours des deux ans suivant ces interventions. (Suivi et analyse des pratiques en matière de langues officielles dans les institutions fédérales ciblées, au moyen des rapports trimestriels destinés aux institutions, des bulletins de rendement et de la correspondance concernant les interventions.)	Le Commissariat a recours à plusieurs mécanismes pour informer les institutions fédérales et les autres organismes de leur rendement en matière de conformité à la *Loi sur les langues officielles*. Ces mécanismes incluent les vérifications, les bulletins de rendement, les communications ciblées concernant les enquêtes sur les plaintes ainsi que les présentations devant des comités parlementaires. De plus, le Commissariat entretient des rapports réguliers avec les coordonnateurs des langues officielles dans toutes les régions du pays, notamment en siégeant à divers comités ministériels sur les langues officielles, de même qu'en assurant une liaison régulière avec les institutions fédérales. Le Commissariat a ciblé trois administrations aéroportuaires clés en 2009-2010 afin d'améliorer les services dans les deux langues officielles dans les aéroports et de stimuler la vitalité des communautés de langue officielle à Halifax, à Toronto et à Vancouver. Il a effectué la vérification de la gestion du programme des langues officielles au sein de l'administration de l'aéroport international d'Halifax. De plus, il a mené une campagne de sensibilisation auprès des institutions clés qui jouent un rôle essentiel dans la prestation de services aux voyageurs : l'Administration aéroportuaire de Vancouver, l'Administration aéroportuaire du Grand Toronto, l'Agence des services frontaliers du Canada, Air Canada et l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien. Tout au long de l'exercice, le Commissariat a produit et distribué 78 rapports réguliers aux institutions fédérales choisies pour faire le point sur les plaintes déposées contre elles. Son personnel a de plus rencontré les gestionnaires et les hauts fonctionnaires d'institutions fédérales clés dans le cadre de la mise en œuvre du nouveau processus facilité de résolution des plaintes du Commissariat. Il a tenu, par ailleurs, des séances d'information sur le nouveau processus à l'intention du Comité consultatif des ministères sur les langues officielles et du Comité consultatif des sociétés d'État sur les langues officielles. Le Commissariat a terminé la planification des séances d'information destinées aux membres du Parlement portant sur les problèmes de conformité, rencontres qui se tiendront en avril 2010. Pour mieux informer les intéressés, le Commissariat a mis à jour ses sites Internet et intranet afin d'y inclure un complément d'information sur le nouveau processus facilité de résolution des plaintes. **Vérifications** Comme il a été mentionné dans le Rapport sur le rendement de l'an dernier, le Commissariat a révisé sa politique de vérification externe afin qu'elle reflète le rôle renouvelé d'ombudsman du commissaire. Dans le cadre de sa nouvelle méthode de vérification, qui est davantage axée sur la collaboration avec les institutions vérifiées, le Commissariat cherche à obtenir l'engagement de la haute direction afin de parvenir à des résultats positifs durables pour les Canadiennes et les Canadiens.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement*	Sommaire du rendement
		En 2009-2010, le Commissariat a publié le rapport de la vérification de la gestion du programme des langues officielles au sein de l'administration de l'aéroport international d'Halifax. De plus, il a rendu public le suivi[4] de sa vérification, en 2007, de la mise en œuvre de l'article 41 de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles* au Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC). Dans l'ensemble, le commissaire a été satisfait des mesures prises par le CRTC en réponse aux recommandations de sa vérification, de même que du plan d'action adopté par l'organisme. Toutes les activités élaborées à ce jour – y compris la création du forum de discussion officiel et structuré du CRTC avec les communautés de langue officielle – ont donné lieu à des consultations fructueuses avec bon nombre de représentants des communautés linguistiques de partout au Canada, ce qui a indubitablement fait progresser la mise en œuvre au sein du CRTC de l'article 41 de la *Loi sur les langues officielles*. De l'avis du Commissariat, le CRTC n'a pas mené à terme l'examen de ses politiques de radiodiffusion et de télécommunication. Un analyste principal du Commissariat a d'ailleurs été affecté à la surveillance des progrès dans la mise en place de mesures en réponse aux recommandations 7a, 7b, 9 et 10 du commissaire, et de toutes les activités liées à la mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*. Le Commissariat a accompli des progrès importants dans le cadre d'autres vérifications clés, qui se poursuivront en 2010-2011, notamment : • la vérification du Système d'instruction individuelle et d'éducation sur le plan des langues officielles des Forces canadiennes; les résultats de l'examen réalisé l'an dernier ont été communiqués à l'institution en novembre, laquelle a livré un plan d'action à la fin février; • la vérification des services bilingues offerts au public par Service Canada; cet exercice a été entamé en janvier. **Mesure de la conformité à la *Loi sur les langues officielles* (bulletins de rendement)** En 2009-2010, le Commissariat a publié, à titre d'essai, son rapport annuel en deux volumes. Le volume I porte sur la gouvernance et le second, sur la conformité. Les bulletins de rendement des institutions réunis dans le volume II contiennent des messages ciblés sur la conformité, offrant une occasion supplémentaire de faire rapport sur les activités du commissaire. Le Commissariat évaluera l'efficacité de la publication d'un rapport en deux volumes avant de décider d'en faire une pratique régulière. **Intervention dans les procédures des tribunaux sous le régime de la *Loi sur les langues officielles*** En 2009-2010, les tribunaux ont rendu leur décision au sujet des obligations relatives aux langues officielles dans deux dossiers dans lesquels est intervenu le commissaire. Dans la décision concernant VIA Rail, la Cour fédérale a clarifié les obligations des institutions relativement aux exigences linguistiques des

[4] Une vérification de suivi sert à déterminer si l'institution a mis en œuvre les recommandations formulées par le commissaire au cours de la vérification précédente.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement*	Sommaire du rendement
		postes. La Cour a également affirmé que les institutions ne doivent pas s'en tenir aux exigences réglementaires minimales en ce qui a trait à la communication avec le public et à la prestation de services. Dans sa décision dans l'affaire *DesRochers c. Industrie Canada*, rendue en 2009, la Cour suprême du Canada a statué que les institutions fédérales doivent assurer des services répondant aux besoins particuliers des communautés de langue officielle plutôt que d'assurer des services identiques aux deux communautés linguistiques. Le commissaire a souligné l'incidence de cette décision qui a fait date, puisque c'est la première fois que la Cour suprême du Canada interprète la portée du droit à des services de la part d'institutions fédérales dans les deux langues officielles en vertu de la partie IV de la *Loi sur les langues officielles*. Le commissaire a participé à la procédure en tant qu'appelant; il a par la suite commenté cet arrêt. Il en a présenté les conséquences avec les ministres et les représentants des institutions fédérales au moment de sa comparution devant des comités parlementaires, de même que dans nombre de ses allocutions.

* Ces tableaux ne comprennent pas d'objectifs et ne rendent pas compte du rendement puisque le Commissariat travaille encore à l'élaboration de ses normes de service. Lorsqu'elles auront été établies, ces normes seront intégrées dans le processus de mesure du rendement de l'organisme; elles permettront de fournir davantage de données quantitatives dans le prochain rapport sur le rendement.

Analyse du rendement

Le Commissariat aux langues officielles s'est acquitté de la plupart de ses affaires courantes malgré un effectif réduit pendant la plus grande partie de l'exercice, un important arriéré de dossiers de plaintes de l'année précédente et la mobilisation de quantité de ses ressources durant les mois précédant les Jeux olympiques de Vancouver. Les changements apportés à certaines de ses principales fonctions organisationnelles, dont le processus de résolution des plaintes, le processus de vérification et les bulletins de rendement des institutions en matière de langues officielles, se sont poursuivis cette année parallèlement à la transition amorcée l'an dernier par le renouvellement du rôle d'ombudsman du commissaire. L'énergie et l'envergure des ressources déployées afin de sensibiliser les institutions fédérales et de travailler en collaboration avec plus de 20 d'entre elles à la préparation des Jeux olympiques et paralympiques témoignent de la mise en œuvre réussie du rôle d'ombudsman du commissaire. Le Commissariat a examiné, avant les Jeux olympiques, les services fournis par les institutions dont la clientèle régulière comprend le public voyageur, à savoir l'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien, Air Canada, l'Administration aéroportuaire du Grand Toronto et l'Administration de l'aéroport de Vancouver ainsi que d'autres institutions clés, dont Service Canada, Postes Canada, Parcs Canada et la Société canadienne d'hypothèques et de logements. Grâce à ces observations, le Commissariat a pu donner de la rétroaction aux organisations participant aux préparatifs des Jeux de façon à ce qu'elles soient mieux préparées à accueillir le public dans les deux langues officielles.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

La protection par l'assurance de la conformité offre, aux Canadiennes et aux Canadiens, un mécanisme de recours lorsqu'ils estiment qu'il a été porté atteinte à leurs droits linguistiques. Le Commissariat travaille également de manière proactive à sensibiliser les institutions fédérales à la lettre et à l'esprit de la *Loi sur les langues officielles*. En cernant les domaines où de plus grands efforts s'imposent, il réduit le besoin de mesures correctives.

Les efforts concertés du Commissariat consacrés aux Jeux olympiques, en particulier sa campagne de sensibilisation et ses suivis auprès des institutions fédérales clés, ainsi que l'envoi sur place d'observateurs pour donner suite rapidement aux plaintes dans le court délai imparti par les Jeux, ont contribué à mettre en valeur la dualité linguistique du Canada.

Les jugements rendus par les tribunaux au cours de l'exercice ont établi une jurisprudence importante qui non seulement a apporté des réponses définitives à des questions relatives à la conformité des institutions fédérales en cause, mais qui servira aussi à mieux interpréter les droits linguistiques, contribuant ainsi à la promotion de la dualité linguistique au sein de la société canadienne.

Deuxième activité de programme : Promotion par la politique et les communications

Description de l'activité

Le Commissariat aux langues officielles travaille en collaboration avec les membres du Parlement, les institutions fédérales et les autres organismes assujettis à la *Loi sur les langues officielles*, les communautés de langue officielle et le public canadien en vue de promouvoir la dualité linguistique. Le Commissariat crée des liens entre les institutions fédérales, les communautés de langue officielle et les différents pouvoirs publics afin d'amener à une meilleure compréhension des besoins des communautés de langue officielle ainsi que de l'importance du bilinguisme et du respect de la dualité linguistique canadienne. Pour atteindre ses objectifs de promotion, le Commissariat effectue des études de recherche, tient des activités de sensibilisation du public et intervient auprès des hauts fonctionnaires fédéraux afin que soit instaurée une culture organisationnelle intégrant pleinement la dualité linguistique.

2e activité de programme : Promotion par la politique et les communications					
Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
7 159	7 612	7 260	55,0	57,5	(2,5)

Le total des autorisations comprend le budget principal des dépenses (dépenses prévues), approuvé au début de l'année, et le budget supplémentaire des dépenses, approuvé au cours de l'exercice pour la part du Commissariat en ce qui a trait aux règlements relatifs aux conventions collectives et au versement d'indemnités de départ et de prestations parentales.

Le Parlement approuve les crédits (total des autorisations) destinés au Commissariat, et celui-ci affecte ces ressources à ses différentes activités de programme en vue de s'acquitter de son mandat. En 2009-2010, le Commissariat a affecté 7,6 millions de dollars et 55 équivalents temps plein (ETP) à cette activité de programme. Les dépenses réelles étaient inférieures à l'affectation, en raison principalement d'une baisse des dépenses de fonctionnement.

Les ETP prévus reflètent les ressources disponibles dans le cadre du total des autorisations. En 2009-2010, le Commissariat a utilisé 57,5 ETP, ce qui représente 105 p. 100 des 55 ETP prévus. Le nombre d'ETP réels a augmenté de 1 – les employés nommés pour une période indéterminée constituant 100 p. 100 de cette augmentation. La moyenne de dotation de 2,5 ETP est liée aux employés nommés pour une période déterminée, aux employés occasionnels et au personnel étudiant.

Des renseignements supplémentaires sont présentés dans la section III de ce rapport, dans la partie « Principales données financières ».

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Sommaire du rendement
3. Le Parlement obtient des conseils et des informations utiles concernant l'incidence sur les langues officielles des lois, des règlements et des politiques en constante évolution.	Les répercussions des interventions du commissaire sur l'élaboration des lois, des règlements et des politiques en constante évolution par des présentations aux comités parlementaires et des observations faites aux parlementaires. (Analyse du contenu des rapports des comités parlementaires, des transcriptions et du journal des débats (*Hansard*), ainsi que des versions préliminaires des projets de loi comparativement à leur version finale afin de déterminer si	**Comparution du commissaire devant des membres du Parlement** Le commissaire a fait 10 comparutions devant des comités parlementaires cette année, soit deux fois plus qu'au cours de l'exercice précédent. Sept comparutions concernaient les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010, à Vancouver. Elles ont aidé les membres du Parlement à faire de nombreuses interventions productives auprès du COVAN et des institutions fédérales en cause, et leur ont donné les moyens d'en évaluer les résultats. Les membres du Parlement ont joué un rôle important en veillant à ce que le public canadien et les visiteurs étrangers puissent recevoir des services dans les deux langues officielles et être en contact avec la dualité linguistique canadienne. Le commissaire a comparu devant le Comité permanent de la justice et des droits de la personne pour recommander l'adoption du projet de loi C-232 sur la nomination de juges bilingues à la Cour suprême du Canada. Parmi les autres sujets présentés aux comités parlementaires figurent le rapport annuel 2008-2009, l'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes et la *Loi sur les langues officielles* du Nunavut.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Sommaire du rendement
	l'on a tenu compte des interventions du commissaire, et analyse des commentaires reçus de la part des membres du Parlement ou des comités parlementaires des langues officielles.)	
4. Le public, les communautés de langue officielle en situation minoritaire, les médias et les institutions et les organisations fédérales qui sont assujetties à la *Loi* ont accès à l'information et aux outils leur permettant de comprendre leurs droits et leurs obligations en matière de langues officielles ainsi que l'importance de la dualité linguistique au Canada.	La sensibilisation du public et sa rétroaction ainsi que celles des communautés de langue officielle en situation minoritaire, des médias et de tous ceux et celles qui sont assujettis à la *Loi* en ce qui concerne l'information et les outils fournis ou mis à leur disposition par le Commissariat. (Suivi et analyse des efforts de sensibilisation et de la rétroaction au moyen d'interactions sélectionnées avec divers publics, de la distribution des publications, de la présence d'un stand du Commissariat dans le cadre d'activités, de l'examen du nombre et de la diversité des demandes de renseignements émanant du public et de la correspondance avec le public.)	**Rapport annuel** Le rapport annuel du commissaire aux langues officielles 2008-2009, publié en mai 2009, a été largement mis en relief auprès des institutions fédérales et a bénéficié d'une importante couverture médiatique. Le rapport inclut une rétrospective historique des 40 ans de la *Loi sur les langues officielles*. À l'occasion du 40e anniversaire de la *Loi,* le commissaire a exhorté de nouveaux acteurs à se mobiliser – les universités, les autres établissements d'études postsecondaires et les jeunes – de façon à ce que le Canada puisse pleinement bénéficier de son avantage linguistique. Il a signalé qu'il était nécessaire que le gouvernement fasse preuve de leadership et qu'il adopte une approche cohérente dans la mise en œuvre des obligations relatives aux langues officielles. Il a de plus souligné qu'il fallait protéger les programmes de langues officielles et les droits linguistiques des particuliers et des communautés de langue officielle, malgré la situation économique difficile. **Promotion et sensibilisation accrues** Pour aider le public canadien, les membres du Parlement et les fonctionnaires fédéraux à mieux comprendre les objectifs de la *Loi sur les langues officielles,* le mandat du Commissariat et le programme des langues officielles du Canada, en 2009-2010, le commissaire : • a réalisé 90 entrevues, obtenant 1 447 mentions dans les médias canadiens; • a prononcé 43 allocutions dans le cadre de conférences et d'événements publics (dont le lancement du Réseau de recherche sur les communautés québécoises d'expression anglaise et des conférences sur la dualité linguistique au Nouveau-Brunswick; le statut du français dans l'Ouest canadien; l'immigration francophone au Canada; la planification linguistique dans les capitales et les environnements urbains); • a publié 11 communiqués de presse, notamment sur les décisions historiques de tribunaux. Le personnel du Commissariat a également fait la promotion de la dualité linguistique au moyen de nombreuses autres tribunes, dont des stands d'information à 16 événements nationaux, à 26 événements régionaux et à 3 rencontres internationales, qui ont attiré quelque 12 900 personnes. Le Commissariat a également profité du 40e anniversaire de la *Loi sur les langues officielles* pour sensibiliser la population, susciter son intérêt

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Sommaire du rendement
		envers la dualité linguistique et l'inciter à y participer, au moyen d'un éventail d'activités promotionnelles. Par exemple, il a produit une exposition itinérante, publié un bulletin électronique spécial et tenu un symposium. En outre, toujours à l'occasion du 40e anniversaire, le Commissariat a publié une édition spéciale du bulletin en ligne *Au-delà des mots,* qui compte 1 415 abonnés de par le pays. Ce programme fort étoffé d'activités de relations publiques ciblait des institutions fédérales clés, dont Air Canada, Postes Canada, la GRC, Service Canada, l'Agence des services frontaliers du Canada, les administrations aéroportuaires, la Société Radio-Canada, Patrimoine canadien, le Secrétariat du Conseil du Trésor, la Défense nationale et la Commission de la capitale nationale. Établi en 2007 pour mieux faire entendre la voix des jeunes employés de l'organisme et les inciter à faire office d'ambassadeurs des langues officielles au sein de la fonction publique et de la société canadienne, le Réseau des jeunes professionnels et professionnelles du Commissariat aux langues officielles a organisé, à l'automne 2009, un forum sur la langue de travail. La rencontre a rassemblé une centaine de jeunes membres de la fonction publique travaillant dans plus de 30 ministères et organismes. En prenant le pouls de la nouvelle génération d'employés du gouvernement fédéral, le forum a révélé certaines pratiques exemplaires concernant l'utilisation de la langue officielle de son choix et des deux langues officielles au travail. Certains participants se sont engagés personnellement à prendre des mesures concrètes pour promouvoir l'utilisation des deux langues officielles dans leur milieu de travail. Le Réseau a présenté les résultats du forum au Conseil du Réseau des champions des langues officielles, en janvier. Grâce à ses efforts, le Réseau des jeunes professionnels et professionnelles a accru la sensibilisation aux droits et aux responsabilités en matière de langue de travail, stimulé la discussion de la question dans d'autres institutions et renforcé la collaboration sur le sujet entre les jeunes professionnels au sein de la fonction publique, ce qui a débouché sur de nombreuses activités de suivi et des exposés devant divers groupes fédéraux. Le Commissariat a poursuivi son travail auprès des conseils fédéraux régionaux des différents coins du pays afin de les appuyer en tant que chefs de file des langues officielles et d'encourager la tenue d'activités propres à aider les institutions membres à s'acquitter de leurs engagements en vertu de la *Loi sur les langues officielles*. Cette année, le Commissariat a travaillé de concert avec les conseils pour promouvoir l'élaboration d'un plan stratégique pour les langues officielles visant à rehausser le profil et la notoriété de la dualité linguistique en tant que valeur nationale dans la fonction publique. Les efforts promotionnels axés sur le 40e anniversaire de la *Loi* ont amené les conseils fédéraux à progresser sur d'autres fronts. **Défense des intérêts auprès des organismes centraux et d'autres organismes** Le commissaire rencontre régulièrement le greffier du Conseil privé, le ministre du Patrimoine canadien et le président du Conseil du Trésor pour discuter du rapport annuel et mettre en relief leur rôle dans la mise en œuvre des recommandations.

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Sommaire du rendement
		Dans le cadre des Jeux olympiques et paralympiques d'hiver 2010, le Commissariat a poursuivi ses efforts de sensibilisation, en rencontrant les institutions fédérales clés et les comités responsables des Jeux, dont le Comité des services fédéraux essentiels et le Comité des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux. **Liaison régionale avec les communautés de langue officielle** Le Commissariat a tenu en 2009-2010 des réunions et des exposés dans les régions, avec des organisations et des institutions fédérales, de même qu'avec des représentants d'autres paliers gouvernementaux. En voici des points saillants. • Le commissaire a été conférencier d'honneur à la première Conférence sur les chemins de la réussite bilingue et Foire de carrières bilingues, à Toronto, où il a rencontré 600 étudiants de la région du Grand Toronto inscrits à des programmes d'immersion en français, de français intensif ou de français première langue. • À la Conférence des administrateurs du programme Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC), en février, le Commissariat a fait une présentation spéciale, intitulée *The Double Minority—Bilingualism in Today's Canada,* dans le cadre de la séance plénière. • Le bureau régional de l'Atlantique du Commissariat, de concert avec les sections provinciales de l'association Canadian Parents for French, a organisé une série de groupes de discussion à titre de suivi pour le rapport du commissaire sur les études en langue seconde dans les universités canadiennes. • En août, le commissaire a participé aux festivités du 475e anniversaire de l'arrivée de Jacques Cartier à Gaspé. Il a assisté au lancement de l'audioguide consacré à William Wakeham, qui présente l'histoire de Gaspé et relate des anecdotes de cette personnalité peu connue qui a grandement contribué au développement de la pêche commerciale dans la région. Le texte du nouvel audioguide, qui est une cocréation du Committee for Anglophone Social Action, de Pêches et Océans Canada et du Comité d'employabilité et de développement économique communautaire, offre à la communauté d'expression anglaise de Gaspé un panorama de sa présence historique et contemporaine dans la région. • Le commissaire a encouragé la collaboration entre les communautés de langue officielle et le Musée canadien des droits de la personne, qui ouvrira bientôt ses portes, exhortant ce dernier à adopter une approche proactive à l'égard des langues officielles dès l'élaboration de la politique en matière de ressources humaines et de la conception des expositions. Le projet s'annonce prometteur à ce chapitre puisque le Musée a commencé à recruter et à embaucher du personnel bilingue et à réfléchir aux conséquences linguistiques de l'expérience des immigrants canadiens. • Le commissaire a assisté au sommet linguistique du Nunavut, à Iqaluit. Le territoire a commencé à mettre en œuvre sa *Loi sur les langues officielles,* récemment adoptée, ainsi que la *Loi sur la protection de la langue inuit* du Nunavut. Invité par le gouvernement du Nunavut, le commissaire a donc donné suite à

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Sommaire du rendement
		son engagement à faire part de son expertise aux dirigeants du gouvernement et au commissaire aux langues officielles de ce territoire. **Intervention dans le cadre des recours devant les tribunaux en vertu de la Charte canadienne des droits et libertés** En décembre 2008, le commissaire a comparu en tant qu'intervenant devant la Cour suprême du Canada dans les causes *Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, et al. c. Hong Ha Nguyen, et al.*, et *Ministre de l'Éducation, du Loisir et du Sport, et al. c. Talwinder Bindra*. Les deux causes, qui portent sur l'accès à l'éducation dans la langue de la minorité au Québec, ont été entendues en 2009. Appuyant les principes d'interprétation présentés par le commissaire, la Cour suprême du Canada a confirmé, dans un arrêt unanime, que le droit à l'éducation dans la langue de la minorité – stipulé à l'article 23 de la Charte canadienne des droits et libertés – devait être interprété conformément à l'objectif constitutionnel de protection des communautés linguistiques en situation minoritaire. Confirmant l'importance et la légitimité de l'objectif de protéger la langue française au Québec, la Cour suprême a toutefois contesté la modification apportée par l'Assemblée nationale du Québec à la Charte de la langue française qui limite l'accès à l'éducation dans les écoles publiques de langue anglaise. L'Assemblée nationale du Québec dispose d'un an pour corriger la législation contestée. Le commissaire a également obtenu le statut d'intervenant dans la cause *Caron c. Alberta,* qui a été portée devant la Cour suprême du Canada en février 2010. Dans ce cas, le commissaire a fait valoir que des avances de fonds devraient être consenties dans les causes constitutionnelles concernant les droits linguistiques. L'arrêt qui sera rendu par la Cour suprême aura une incidence notable sur la capacité de M. Caron à faire valoir ses droits constitutionnels et linguistiques devant la Cour d'appel de l'Alberta.
5. La politique publique canadienne est influencée par la recherche et les analyses sur les questions en matière de droits linguistiques et de dualité linguistique.	Les principaux publics clés ont eu accès à la recherche et aux analyses du Commissariat, et les ont prises en considération lors de l'élaboration de politiques. (Suivi de la rétroaction des principaux intervenants et analyse du contenu d'un certain nombre de recommandations provenant d'études et de lettres officielles adressées à des représentants du gouvernement	**Recherche** Chaque année, le Commissariat aux langues officielles réalise des études pour mieux faire connaître à la population canadienne l'évolution du statut et de l'usage du français et de l'anglais, d'un bout à l'autre du pays. En 2009-2010, le Commissariat a publié trois études. • Une étude qui examine les possibilités d'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes. Intitulée *Deux langues, tout un monde de possibilités : l'apprentissage en langue seconde dans les universités canadiennes,* cette enquête est la première à porter sur les programmes d'apprentissage en langue seconde offerts dans 84 universités canadiennes. Elle met en évidence les graves lacunes qui empêchent les étudiants de perfectionner leurs compétences en langue seconde au cours de leurs études supérieures, tandis qu'ils se préparent à entrer sur le marché du travail. L'un des buts de l'étude était de signaler aux intervenants clés, les universités et les gouvernements provinciaux et fédéral, l'importance d'appuyer un apprentissage en langue seconde qui peut se poursuivre après les études secondaires. On a tenu, dans les provinces de l'Atlantique, quatre tables rondes qui ont suscité un dialogue pratique sur la façon d'améliorer les possibilités de

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Sommaire du rendement
	pour savoir dans quelle mesure celles-ci ont influencé les politiques gouvernementales.)	formation dans chacune des provinces. Le succès de ces tables rondes pourrait servir de tremplin pour des débats similaires dans le reste du pays. • Une étude intitulée *Les indicateurs de vitalité 3 : les communautés francophones de la Saskatchewan en milieu rural*, qui s'inscrit dans la troisième phase d'un projet de recherche pluriannuel sur la vitalité des communautés canadiennes de langue officielle dans l'Ouest canadien. Cette étude porte sur la région rurale de la Saskatchewan qui englobe Duck Lake, St-Louis, Domremy, Hoey et St-Isidore-de-Bellevue. L'objectif était de déterminer les façons dont les communautés francophones rurales pouvaient contribuer à leur propre vitalité et d'évaluer les progrès réalisés vers les objectifs communs. L'étude, qui avait été adaptée à la situation de la communauté, a été intégrée dans une initiative commune actuelle, le « Projet du terroir ». • Une étude sur les communautés francophones des territoires du Nord, réalisée en partenariat avec Patrimoine canadien. L'étude et les rapports sommaires doivent être rendus publics en octobre 2010, dans le cadre d'une réunion des coordonnateurs chargés de la partie VII. Le Commissariat a de plus entrepris un projet de recherche qui explore les compétences essentielles et les comportements que doivent adopter les hauts fonctionnaires pour intégrer pleinement, dans la fonction publique fédérale, la dualité linguistique en tant que valeur essentielle. Cette étude sur le leadership au sein d'une fonction publique bilingue repose sur une approche proactive à l'égard de la résolution de problèmes liés à la langue de travail. Le rapport de suivi intitulé *Vancouver 2010, une occasion en or : viser un modèle canadien de la dualité linguistique dans le sport international* détermine les progrès accomplis en vue de satisfaire les exigences linguistiques définies par Patrimoine canadien à l'intention du COVAN dans le cadre des Jeux, en vertu d'un accord multipartite sous l'égide de la *Loi sur les langues officielles*. L'étude examine dans quelle mesure les institutions fédérales, en particulier Patrimoine canadien, ont tenu compte des exigences linguistiques de la *Loi* dans la planification de leurs activités pour la tenue des Jeux. Le commissaire a formulé onze recommandations à l'intention du COVAN, de Patrimoine canadien et d'autres institutions fédérales canadiennes. Il leur a également conseillé de surveiller leur propre rendement en matière de langues officielles au cours des Jeux et de faire rapport sur les réussites et les leçons apprises. Au moment où le rapport de suivi du Commissariat a été publié, en septembre 2009, le ministre du Patrimoine canadien a annoncé l'octroi de 7,7 millions de dollars supplémentaires pour que soient installés des panneaux bilingues permanents et embauché du personnel pour assurer les services de traduction et d'interprétation, notamment aux cérémonies quotidiennes bilingues de remise des médailles. Ces mesures mettaient en œuvre certaines des recommandations du rapport de suivi. Le Commissariat a de plus publié des mises à jour trimestrielles sur les aspects des Jeux qui concernaient les langues officielles, comme

Résultats attendus	Indicateurs de rendement	Sommaire du rendement
		l'exigeait la motion adoptée par le Comité permanent des langues officielles de la Chambre des communes. Les délibérations d'un forum organisé en vue d'améliorer la compréhension de la dualité linguistique parmi les Canadiennes et les Canadiens d'origines diverses, tenu à Vancouver en décembre 2008, ont été résumées dans un rapport, distribué aux participants en novembre 2009. Le forum visait également à créer des liens avec les participants ainsi qu'à poursuivre et à élargir ce dialogue d'importance capitale, amorcé lors d'un forum précédent, à Toronto, et qui se poursuivra dans le cadre d'une rencontre similaire à Montréal, en 2012. Enfin, le Commissariat a repensé son approche pour surveiller et stimuler la mise en œuvre de la partie VII de la *Loi sur les langues officielles*. Il a mené des études de terrain et élaboré une stratégie d'interventions multiples pour concevoir une approche plus globale afin que toutes les institutions fédérales prennent des mesures positives qui renforcent la vitalité des communautés et favorisent l'égalité du français et de l'anglais dans la société canadienne.

Analyse du rendement

Même si de nombreux défis demeurent pour atteindre tous les objectifs de la *Loi sur les langues officielles,* deux événements prestigieux ont influencé la plus grande partie des activités du Commissariat cette année : les Jeux olympiques et paralympiques d'hiver de 2010, à Vancouver, et le 40e anniversaire de la *Loi.* Tous deux, ayant permis de faire valoir la raison d'être du Commissariat, se sont révélé des investissements valables. Le travail du Commissariat à l'appui de ces événements a aidé à consolider ses liens avec les institutions fédérales et à sensibiliser davantage les Canadiennes et les Canadiens à leurs droits en matière de langues officielles.

Avantages pour les Canadiennes et les Canadiens

La politique linguistique du Canada évolue par l'entremise du discours public, et le travail du Commissariat aux langues officielles consiste à favoriser les discussions parmi les membres du Parlement, les représentants des tribunaux et la population en général. Grâce aux efforts du Commissariat, les institutions fédérales et le public acquièrent une meilleure compréhension de l'importance déterminante de la dualité linguistique et de la situation des communautés de langue officielle. Ces communautés, à leur tour, bénéficient de cette compréhension plus approfondie et de l'ouverture des institutions fédérales et de l'ensemble de la population.

Troisième activité de programme : Services internes

Description de l'activité

Les services internes sont des groupes d'activités et de ressources connexes servant à appuyer d'autres activités de programme et les obligations générales du Commissariat aux langues officielles. Comme ce dernier est un organisme de taille modeste, ses services internes ne

comprennent que deux sous-activités : le soutien à la gouvernance et à la gestion, d'une part, et les services de gestion des ressources, d'autre part. En raison de l'exigence législative d'intenter des actions en justice en vertu du régime de la *Loi sur les langues officielles,* les services juridiques sont exclus des services internes au Commissariat et sont rattachés à la première activité de programme, la protection par l'assurance de la conformité. De même, compte tenu du mandat du Commissariat, ses services de communications font partie intégrante de la deuxième activité de programme, la promotion par la politique et les communications; ils ne sont donc pas intégrés aux services internes.

3e activité de programme : Services internes					
Ressources financières 2009-2010 (en milliers de dollars)			**Ressources humaines 2009-2010 (ETP)**		
Dépenses prévues	**Total des autorisations**	**Dépenses réelles**	**Prévues**	**Réelles**	**Écart**
6 159	7 388	7 560	54,5	54,3	0,2

Le total des autorisations comprend le budget principal des dépenses (dépenses prévues), approuvé au début de l'année, et le budget supplémentaire des dépenses, approuvé au cours de l'année pour les règlements relatifs aux conventions collectives et le versement d'indemnités de départ et de prestations parentales.

Le Parlement approuve les crédits (total des autorisations) destinés au Commissariat, et celui-ci affecte ces ressources à ses différentes activités de programme en vue de s'acquitter de son mandat. En 2009-2010, le Commissariat a affecté 7,4 millions de dollars et 54,5 équivalents temps plein (ETP) à cette activité de programme. Les dépenses réelles étaient supérieures à l'affectation en raison d'une hausse des dépenses de fonctionnement.

Les ETP prévus reflètent les ressources disponibles dans le cadre du total des autorisations. En 2009-2010, le Commissariat a utilisé 54,3 ETP, ce qui représente à peu près 100 p. 100 des 54,5 qui étaient prévus. Le nombre d'ETP réels a augmenté de 8,5 – les employés nommés pour une période indéterminée constituant 88 p. 100 de cette augmentation.

Des renseignements supplémentaires sont présentés dans la section III de ce rapport, dans la partie « Principales données financières ».

Résultat attendu	Indicateurs de rendement	Sommaire du rendement
6. Le Commissariat aux langues officielles offre des services internes de grande qualité, gère ses ressources de façon responsable et applique de saines pratiques de gestion.	En cours d'élaboration	**Gestion des ressources humaines** Au cours de l'exercice, le Commissariat a mis en œuvre le volet de l'année deux de son Plan stratégique pour la gestion des ressources humaines 2008-2011 : • le lancement d'un programme de développement du leadership; • l'élaboration d'un programme d'apprentissage pour la Direction générale de l'assurance de la conformité pour appuyer la mise en œuvre du rôle d'ombudsman renouvelé; • une initiative pour le recrutement et l'intégration d'étudiants. Le Commissariat a également poursuivi la mise en œuvre de son plan triennal d'équité en matière d'emploi et est parvenu à améliorer grandement la représentation des minorités visibles. Les résultats du Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2008, auquel ont répondu 80 p. 100 des employés du Commissariat, ont été validés au cours d'un exercice. Par la suite, un plan d'action général a été approuvé par le Comité exécutif en vue de sa mise en œuvre au cours des 18 prochains mois. Le plan d'action comprend des initiatives précises visant à créer un milieu de travail sain, dépourvu de harcèlement et de discrimination, et à trouver des solutions aux problèmes de la charge de travail et des changements perçus dans les priorités de l'organisation. Le Commissariat a également présenté un rapport annuel sur l'obligation de rendre compte en dotation à la Commission de la fonction publique. La rétroaction reçue a été positive. La planification intégrée des ressources humaines et des activités est le seul domaine nécessitant des améliorations. Par suite de la vérification interne des pratiques de gestion des ressources humaines du Commissariat, un comité consultatif sur la gestion des ressources humaines a été créé à l'automne 2009. Il a pour mandat de valider les nouvelles priorités à ce chapitre ayant une incidence sur l'organisation, en vue de leur intégration au Plan stratégique pour la gestion des ressources humaines. Le comité s'est réuni à deux reprises et a formulé des recommandations à l'intention du Comité exécutif. **Demandes au titre de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*** En 2009-2010, le Commissariat a reçu 18 demandes et effectué 10 consultations au titre de la *Loi sur l'accès à l'information,* et 5 au titre de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Même si une demande en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information* a été satisfaite tardivement, aucune plainte n'a été déposée contre le Commissariat au cours de cette période. Le bulletin *Info Source* a été actualisé pour améliorer sa conformité à la *Loi sur l'accès à l'information* et à la *Loi sur la protection des renseignements personnels.* **Planification des activités et pratiques de gestion** Pour la septième année consécutive, le Commissariat a obtenu une opinion sans réserve du Bureau du vérificateur général du Canada par suite de la vérification de ses états financiers pour 2009-2010.

		Le Commissariat a examiné ses contrôles internes et présenté ses conclusions au Comité de vérification. Globalement, le Commissariat est satisfait de l'état de ses contrôles internes, et peu de domaines nécessitent des améliorations. Le Commissariat a poursuivi la mise en œuvre de son cadre de mesure du rendement, qui s'effectuera sur trois ans; il en fait l'examen à la lumière de l'ajout d'une fonction d'évaluation et de l'intégration des mesures du rendement avec l'évaluation. Le Commissariat a mis l'accent sur l'amélioration de son processus de planification intégrée, en mettant à profit les leçons de l'expérience pilote menée en 2008-2009. Le commissaire a lancé une révision des services votés pour vérifier si le Commissariat dispose de suffisamment de ressources par rapport à ses priorités stratégiques et à son mandat, et s'il est en mesure de créer une organisation stable et efficace au cours des cinq prochaines années. Les objectifs de l'examen visent à ce que le Commissariat s'attarde aux bonnes priorités, qu'il s'acquitte avec efficience de ses tâches et qu'il fasse le nécessaire pour réduire la pression sur ses ressources. **Vérification interne** Une vérification des pratiques de gestion des ressources humaines a été réalisée en 2009-2010. Le Commissariat a entrepris une vérification de la gouvernance de ses services de gestion de l'information et de la technologie de l'information (GI/TI), et le rapport devrait être terminé en 2010-2011. Les membres du Comité de vérification ont convenu d'assumer la responsabilité de la nouvelle fonction d'évaluation du Commissariat, qui sera mise en place en 2010-2011, par suite de la Politique révisée du Conseil du Trésor sur l'évaluation. Le Comité de vérification a été en conséquence renommé « Comité de vérification et d'évaluation ». Le Comité de vérification et d'évaluation a préparé et approuvé son second rapport annuel, pour la période du 1er avril 2009 au 31 mars 2010. Le Comité de vérification et d'évaluation s'est réuni à quatre reprises au cours de l'exercice et a fourni au Commissariat des avis visant à renforcer sa gouvernance, son cadre de contrôle de gestion et la gestion du risque. Le Comité a reconnu les progrès soutenus au sein de l'organisme et n'a fait état d'aucune lacune grave.

Analyse du rendement

Bien que le Commissariat soit un organisme de taille modeste, il a été géré de façon à améliorer sans cesse ses pratiques de gestion, notamment par l'intégration des ressources humaines et de la GI/TI dans l'exercice de planification opérationnelle. En outre, des progrès ont été réalisés dans l'établissement de son cadre de mesure du rendement. Comme nous l'avons mentionné l'an dernier, ces changements appréciables au sein de l'organisation nécessiteront une mise en œuvre graduelle au cours des prochaines années.

Le Commissariat a désigné un champion pour le Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux 2008. Cette personne a élaboré un plan d'action, qui est en voie d'être mis en œuvre et est suivi de près. Ce plan a déjà connu certains succès : le Commissariat a mené un exercice pilote de rétroaction ascendante pour les gestionnaires et mis à jour son Programme de reconnaissance.

Leçons apprises

Les leçons les plus précieuses tirées cette année par le Commissariat, tant positives que négatives, sont liées au contexte de sa contribution incontestable au succès des Jeux olympiques de Vancouver. Sur le plan positif, le Commissariat a découvert qu'une planification soignée et des interventions bien ciblées en amont étaient remarquablement efficaces pour modifier le comportement des institutions fédérales. Il appert également qu'on obtient de meilleurs résultats au moyen d'interventions qui incitent toutes les directions générales à travailler ensemble. De telles interventions se révèlent plus efficaces, notamment à long terme, que celles qui proviennent d'une seule direction générale. Ce succès semble s'expliquer par les synergies, la diversité des points de vue et la stimulation intellectuelle inhérente aux initiatives horizontales. En outre, le Commissariat a constaté que la mobilisation qu'a nécessitée sa participation à des manifestations d'envergure, comme les Jeux olympiques et le 40^{e} anniversaire de la *Loi sur les langues officielles,* a eu une incidence de premier plan sur sa capacité à mener ses activités quotidiennes.

Enfin, les changements importants qui ont été apportés aux méthodes de travail et aux pratiques de gestion du Commissariat ont eu des répercussions considérables sur la charge de travail du personnel, ce qui est sans doute normal dans une organisation de cette taille. Par exemple, la recherche de solutions aux problèmes systémiques concernant la conformité des institutions fédérales, tout en cherchant à obtenir des résultats positifs durables, exigent beaucoup de ressources. La leçon qu'il faut en tirer est que l'ampleur des changements organisationnels doit être proportionnée à la capacité de l'organisation.

Section III – Renseignements supplémentaires

La présente section fait état des principales données financières, dresse la liste de certains tableaux de renseignements supplémentaires concernant le Commissariat et renvoie à d'autres sujets d'intérêt.

Principales données financières

États financiers vérifiés

Les états financiers vérifiés du Commissariat sont pour l'exercice ayant clôturé le 31 mars 2010.

État condensé de la situation financière au 31 mars	% Changement	2009-2010 (en milliers de dollars)	2008-2009 (en milliers de dollars)
ACTIFS	(26 %)	3 239	4 360
PASSIFS	(10 %)	5 276	5 844
AVOIR DU CANADA	37 %	(2 037)	(1 484)
TOTAL	(26 %)	3 239	4 360

La diminution de 1,1 million de dollars de l'actif à la fin de l'exercice est attribuable aux éléments suivants : la réduction des sommes à recevoir du compte du Trésor, qui ne tient plus compte des salaires à payer au 31 mars 2008 pour ce qui est des conventions collectives de l'AFPC signées à la fin de 2008-2009; la diminution des sommes « recouvrables » auprès du Conseil du Trésor pour les versements excédentaires aux régimes d'avantages sociaux des employés; la réduction des immobilisations corporelles liée au fait que les charges d'amortissement étaient supérieures aux coûts liés à l'achat de nouvelles acquisitions.

La diminution de 0,6 million de dollars du passif à la fin de l'exercice s'explique par la réduction des salaires à payer et des indemnités de départ, moins l'augmentation des versements aux régimes d'avantages sociaux des employés faits au Conseil du Trésor et pour le nouveau congé pouvant être pris seulement une fois, auquel ont droit les employés après deux ans de service.

La hausse de 0,5 million de dollars de l'avoir du Canada est attribuable à la baisse de l'actif de 1,1 million de dollars, moins la baisse du passif de 0,6 million. Tout comme les autres ministères et organismes, le Commissariat reçoit la plus grande partie de son financement sous forme de crédits parlementaires annuels. Les éléments reconnus dans l'état des résultats d'exploitation et l'état des finances d'une année peuvent être financés au moyen de crédits parlementaires autorisés dans des exercices précédents, pendant celui en cours ou des exercices futurs. Ainsi, les résultats d'exploitation nets du Commissariat pour l'exercice diffèrent selon qu'ils sont présentés en fonction du financement octroyé par le gouvernement (comptes publics du Canada) ou en fonction de la comptabilité d'exercice (états financiers). Par conséquent, à la fin de l'exercice financier de 2009-2010, l'avoir du Canada indique que certains éléments du Commissariat pourraient nécessiter un financement dans les années à venir.

Dépenses prévues, total des autorisations, dépenses réelles

Les titres *Dépenses prévues, Total des autorisations* et *Dépenses réelles* figurant dans les tableaux financiers présentés dans les sections précédentes du rapport signifient ce qui suit :

- Les dépenses prévues correspondent au financement de base assuré par le Parlement au début de l'exercice par l'entremise du budget principal des dépenses.
- Le total des autorisations comprend le budget principal des dépenses (les dépenses prévues) pour l'exercice ainsi que les fonds supplémentaires alloués par le Parlement dans le courant de l'exercice.
- Les dépenses réelles représentent les dépenses de trésorerie et les acquisitions de biens, telles que les immobilisations corporelles, faites au cours de l'exercice et non les dépenses non monétaires engagées durant l'année (les services fournis gratuitement par d'autres ministères), selon les états financiers.

Crédits parlementaires approuvés (total des autorisations)

La section II du rapport présente les ressources financières et humaines approuvées par le Parlement et affectées au Commissariat conformément à son architecture des activités de programme (AAP), approuvée par le Conseil du Trésor. L'AAP figure à la section I de ce rapport.

En 2009-2010, le Parlement a approuvé 22,3 millions de dollars. Ces crédits comprennent le budget principal des dépenses de 19,9 millions de dollars (dépenses prévues) et le budget supplémentaire des dépenses de 2,4 millions de dollars. Ce dernier montant comprend la ratification de conventions collectives (0,6 million de dollars), le versement d'indemnités de départ et de congés parentaux (0,6 million de dollars), les versements aux régimes d'avantages sociaux des employés (0,3 million de dollars) et les fonds reportés de 2008-2009 (0,9 million de dollars).

En 2008-2009, le Parlement avait approuvé 22 millions de dollars. La hausse de 0,3 million de dollars s'explique principalement par l'augmentation des versements aux régimes d'avantages sociaux des employés.

Crédits parlementaires utilisés (dépenses réelles)

En 2009-2010, le Commissariat a dépensé 21,3 des 22,3 millions de dollars en crédits parlementaires approuvés. La section II de ce rapport fait état des dépenses par activité de programme.

Le Commissariat peut, sous réserve de l'approbation du Parlement, reporter au prochain exercice jusqu'à 5 p. 100 de son budget de fonctionnement – fondé sur les dépenses de programme du budget principal des dépenses. Le Commissariat avait donc 1,0 million de dollars non utilisés en 2009-2010, en raison principalement d'un manque de personnel, lequel a causé des délais dans certains projets ainsi qu'une diminution des dépenses de fonctionnement.

Équivalents temps plein utilisés

Le tableau sommaire des ressources présenté dans la section I indique que le Commissariat a utilisé 170,7 ETP en 2009-2010, ce qui représente 96 p. 100 des 177,5 ETP prévus, une hausse comparativement aux 87,5 p. 100 en 2008-2009. Malgré les difficultés qui persistent sur les plans du recrutement et de la rétention du personnel, il s'agit donc d'une hausse de 10 p. 100 du nombre d'ETP utilisés par rapport à l'exercice précédent, laquelle est attribuable principalement à l'augmentation de 13,5 ETP des employés indéterminés.

État condensé des résultats pour l'exercice clôturant le 31 mars 2010

	2009-2010				2008-2009
Dépenses de fonctionnement	**Protection par l'assurance de la conformité**	**Promotion par la politique et les communications**	**Services internes**	**Total**	**Total**
Salaires et avantages sociaux	6 183 198 $	5 843 495 $	5 084 329 $	17 111 022 $	16 484 546 $
Services professionnels et spéciaux	473 242	1 147 727	1 582 279	3 203 248	3 988 591
Installations	605 666	605 666	519 141	1 730 473	1 719 240
Transport et télécommunications	192 051	357 399	604 460	1 153 910	1 160 976
Amortissement des immobilisations corporelles	269 283	269 283	230 815	769 381	744 219
Autres dépenses*	50 620	343 081	490 421	884 122	836 133
Coût de fonctionnement net	**7 774 060 $**	**8 566 651 $**	**8 511 445 $**	**24 852 156 $**	**24 933 705 $**

* Les « Autres dépenses » comprennent les communications et l'impression, les réparations et l'entretien, les services publics, le matériel et les fournitures, la location de photocopieurs et d'autres articles. L'augmentation par rapport à 2008-2009 s'explique principalement par la reclassification des contrats d'entretien afférents aux logiciels de bureau partagés avec Travaux publics et Service Canada, qui sont passés de Services professionnels à Réparations et entretien.

Le Commissariat doit faire état des crédits utilisés (dépenses réelles) et indiqués dans les Comptes publics du Canada, mais non des crédits réservés pour des dépenses sans incidence sur l'encaisse.

Rapprochement des écarts temporaires :

	2009-2010	2008-2009
Coût de fonctionnement net selon les états financiers vérifiés	**24 852 156 $**	**24 933 705 $**
Plus ou moins : Éléments ayant une incidence sur le coût de fonctionnement net, mais sans incidence sur les crédits		
Amortissement des immobilisations corporelles	(769 381)	(744 219)
Services fournis gratuitement par d'autres ministères*	(3 014 303)	(2 922 992)
Diminution (augmentation) des indemnités de vacances et congés compensatoires	(139 803)	22 895
Diminution (augmentation) des indemnités de départ	64 984	(501 834)
Autres ajustements	12 867	(74 424)
	21 006 520	20 713 131
Plus ou moins : Éléments sans incidence sur le coût de fonctionnement net, mais affectant les crédits		
Charges payées d'avance	(2 500)	1 500
Acquisitions d'immobilisations corporelles	281 826	452 124
Crédits de l'exercice en cours utilisés	**21 285 846 $**	**21 166 755 $**

* Les services offerts gratuitement par d'autres ministères comprennent principalement les locaux fournis par Travaux Publics et Services gouvernementaux Canada pour l'Administration centrale d'Ottawa et les cinq bureaux régionaux (1,7 millions de dollars). Ces dépenses sont indiquées séparément dans l'état des résultats d'exploitation, ainsi que les contributions couvrant la part de l'employeur des primes d'assurance des employés et les dépenses versées par le Secrétariat du Conseil du Trésor (1,2 million de dollars) – ces dépenses faisant partie des avantages sociaux dans l'état des résultats d'exploitation.

Coût de fonctionnement porté aux états financiers vérifiés

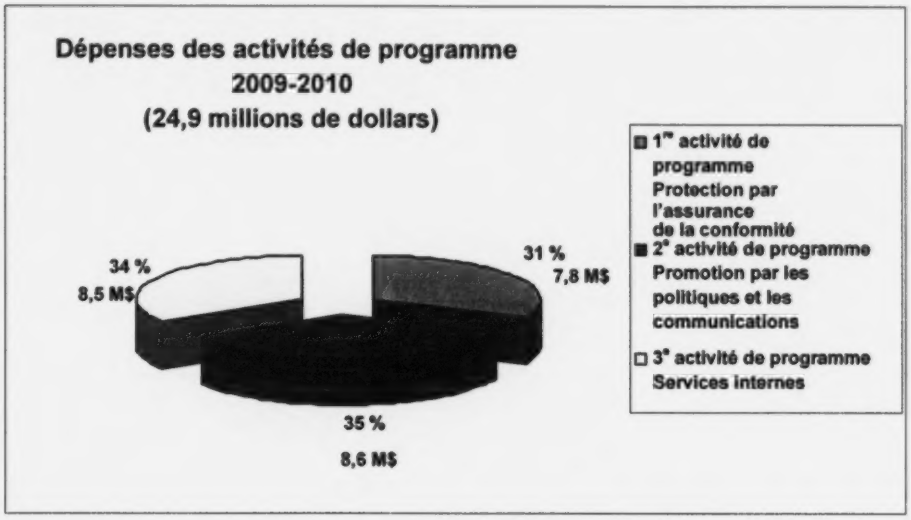
En 2009-2010, le coût de fonctionnement net du Commissariat s'élevait à 24,9 millions de dollars, comme l'indiquent les états financiers vérifiés.

La diminution nette de 82 000 $ par rapport à 2008-2009 résulte essentiellement de la combinaison de l'augmentation nette de 626 000 $ des salaires et des avantages sociaux des employés, et de la baisse de 730 000 $ des services d'aide temporaire, qui font partie des services professionnels et spéciaux. Le Commissariat a eu recours dans une moindre mesure à des employés temporaires, car de nombreux postes ont été dotés. Étant donné sa taille réduite, le Commissariat doit faire appel à des professionnels externes, puisque son personnel ne peut posséder toute l'expertise requise pour s'acquitter de son mandat. Tout comme il en avait été le cas en 2008-2009, les services professionnels et spéciaux représentent la deuxième dépense en importance après les salaires et les avantages spéciaux, soit environ 13 p. 100 du coût de fonctionnement net.

Répartition du coût de fonctionnement par activité de programme

Les états financiers vérifiés 2009-2010 font état de la répartition des 24,9 millions de dollars par activité de programme.

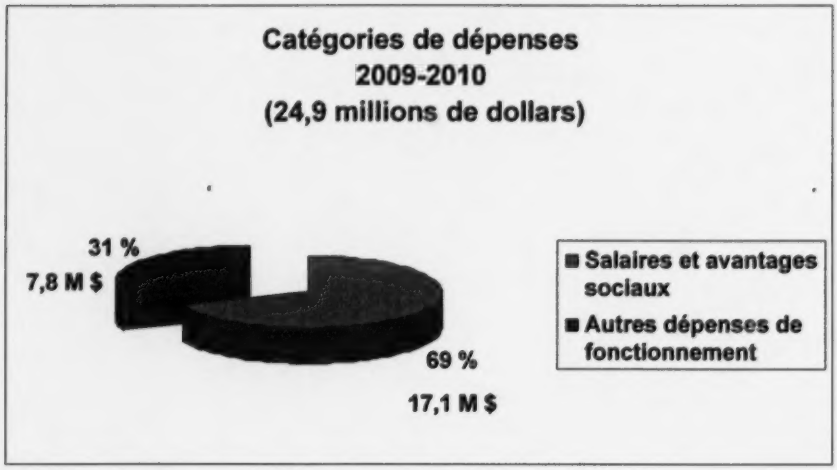
L'activité Protection par l'assurance de la conformité représente 31 p. 100 des dépenses de fonctionnement, l'activité Promotion par la politique et les communications, 35 p. 100, et l'activité Services internes, 34 p. 100.



Répartition du coût de fonctionnement par catégorie de dépenses

Les états financiers vérifiés 2009-2010 indiquent également la répartition des 24,9 millions de dollars par catégorie de dépenses.

Les salaires et les avantages sociaux du personnel représentent 69 p. 100 du coût de fonctionnement, et les autres dépenses, 31 p. 100.



Liste des tableaux supplémentaires

Les tableaux de renseignements supplémentaires suivants, qui sont reliés au présent Rapport sur le rendement, se trouvent sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor :

- Frais d'utilisation – *Loi sur les frais d'utilisation* (le Commissariat est assujetti à la *Loi sur l'accès à l'information* depuis le 1er avril 2007);
- Frais d'utilisation – Politique sur les normes de service pour les frais d'utilisation externes;
- Vérifications internes.

Autres sujets d'intérêt

On peut obtenir les rapports prévus par la loi, les publications et d'autres renseignements auprès du Commissariat aux langues officielles :

344, rue Slater, 3e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0T8

Téléphone : 613-996-6368

Site Web : www.ocol-clo.gc.ca